|  |  |
| --- | --- |
| *Naam cursist (Examenkandidaat)* | Persoon X |
| *Naam opleidingsinstituut* | COI |
| *Naam leerbedrijf (Fitnesscentrum)* | Club X |
| *Naam begeleider* | Begleider X |

|  |
| --- |
| Onderzoek in jouw fitnesscentrum hoe het contact met de (potentiële) klanten verloopt en beantwoord de volgende vragen |
| Hoe en wat wordt er, voordat de klant zich heeft aangesloten bij jouw fitnesscentrum, gecommuniceerd met de klant? |
| Hoe:  Via social media (Facebook, Twitter, Instagram, You Tube, LinkedIn) en de site van Club X wordt er veel gecommuniceerd met de klant. Tevens door flyers in het leef en preventiecentrum op te hangen.  Vaak komen klanten ook door dat een van de mensen uit hun netwerk sport bij Club X.  Wat:  Op de site van Club X staat alle informatie omtrent: wie is Club X, nieuws, zorg en medisch, sport, voeding, groepslessen, rooster en contactgegevens.  Tevens staan er acties op de site vermeld.  Op social media komen de acties, wetenschappelijke artikelen, activiteiten van personeel en groepslessen van Club X en spellen te staan. |

|  |
| --- |
| Hoe en wat wordt er, terwijl de klant verbonden is aan jouw fitnesscentrum, gecommuniceerd met de klant? |
| Via social media, site, flyers bij Club X en er worden om de 4 a 6 weken afspraken ingepland om te evalueren hoe het met de klant gaat. Hierbij wordt de tevredenheid besproken, testen afgenomen en een eventueel schema besproken en/of aangepast.  Klanten moeten zeker in de eerste 3 maanden goed begeleidt worden en moet er geregeld een afspraak gepland worden. Anders is de klant te vrij en heeft men de neiging om het abonnement op te zeggen.  Het doel is dat iedere fitnessinstructeur tijdens zijn uren in de fitness, elke klant spreekt. Je merkt dat de klant hier erg veel waarde aan hecht en als instructeur toon je interesse en kun je waar nodig tips geven. Als instructeur heb je de klant meer in beeld. |

|  |
| --- |
| Hoe en wat wordt er bij een klacht of opzegging gecommuniceerd met de klant? |
| Als de klant zijn of haar abonnement wil opzeggen, dan wordt er een gesprek gepland en hierin wordt besproken waarom men wil opzeggen en evalueert men de laatste weken.  Bij een klacht wordt er tevens een gesprek aangegaan met de desbetreffende klant en kan de klant zijn of haar verhaal kwijt. Wat er binnen de mogelijkheden ligt om voor meer tevredenheid bij de klant te zorgen wordt gerealiseerd bij Club X. |

|  |
| --- |
| Noem 3 zaken uit de antwoorden die je gevonden hebt, die volgens jou beter kunnen en onderbouw je antwoorden. |
| 1. Afspraken plannen. Afspraak structureel beter plannen en kijken dan men niet tijdens een les bij een instructeur inpland. Nieuwe medewerkers en stagiaires moeten hier goed in begeleidt worden. Momenteel komt het nog weleens voor dat men afspraken pland, terwijl de instructeur les geeft. Hier moet beter naar gekeken worden en er moeten aandacht zijn voor vervolgafspraken, niet dat de klant ‘vergeten’ wordt. 2. Communicatie voor de klant bij het fitnesscentrum is aangesloten. Persoonlijk denk ik dat deze communicatie breder getrokken kan worden. Meer gebruik maken van het netwerk. De sport en zorg groep kan misschien meer klanten krijgen doordat men bij revalidatiecentra weet van de groep bij Club X. Dit zou je bv ook bij ziekenhuizen of huisartsenpraktijken meer onder de aandacht kunnen brengen. 3. Klanten tijdens fitness benaderen. Hierin moeten stagiaires en nieuwe medewerkers goed in begeleidt worden. De vaste medewerkers moeten elkaar hier ook op aanspreken, want ik zie dat niet iedereen hierin even fanatiek is om dit doel te bereiken. In sommige situaties is het niet altijd haalbaar, maar men moet het doel niet voorbij streven.   Je merkt dat klanten het erg prettig vinden om een praatje te maken en begeleiding te krijgen bij hun oefeningen. Ook al is het maar kort, de tevredenheid bij de klant groeit. |

|  |
| --- |
| Overleg met de organisatie en geef aan een klant, die nieuw is, informatie over het centrum en wat hij van de instructie kan verwachten. |
| Maak een verslag met de omschrijving van de uitleg en daarnaast 2 tips en tops voor jezelf m.b.t. het uitvoeren van bovenstaande opdracht |
| Bij Club X is er 8 weken lang een Zomerchallenge. Tijdens deze 8 weken heb ik deze groep 1 keer per week 1 uur les gegeven en de daarbij horende afspraken gemaakt en intake en uitleg gegeven.  Hierbij heb ik bij een klant uitleg geven over de zomerchallenge, heb ik de metingen gedaan en een persoonlijk schema gemaakt.  In het eerste gesprek heb ik mevrouw uitleg gegeven over het centrum, wat we willen bereiken als leef en preventiecentrum en hoe we dit willen bereiken. Tevens heb ik mevrouw een rondleiding geven door het centrum en uitleg gegeven over de zomerchallenge. Daarnaast heb ik uitleg gegeven over de verschillende testen die afgenomen gaan worden en hoe het programma er de aankomende weken uit gaat zien.  Tips   1. Meer verdiepen wat voeding doet in combinatie met sport 2. Clubplanner meer mee werken, duurt nog vrij lang   Tops   1. Goede voorbereiding, kan alle vragen beantwoorden 2. Enthousiast en verliep gestructureerd |